

Proposer des produits et des services accessibles aux personnes en situation de handicap

Proposer des équipements adaptés

Chaque semestre, des téléphones de la gamme Bouygues Telecom sont sélectionnés, par type de handicap, en fonction des critères définis avec les associations représentatives de personnes en situation de handicap. La sélection de téléphones adaptés par type de handicap est présentée sur le site internet de Bouygues Telecom - page « Sélection handicap », accessible depuis la page d'accueil du site www.bouyguestelecom.fr. Les téléphones y sont classés par type de handicap et signalés par les pictogrammes arrêtés avec les associations et les pouvoirs publics en 2005.

En 2012, pour l'ensemble des handicaps et par type de handicap, la gamme de téléphones les « plus adaptés » compte **treize (13) téléphones différents labellisés**, parmi lesquels au 31/12/2012 :

- **5** adaptés au handicap auditif,
- **8** adaptés au handicap visuel,
- **7** adaptés au handicap moteur,
- **9** adaptés au handicap mental,
- **7** adaptés au handicap d'élocution.

(NB : un téléphone peut convenir à plusieurs types de handicap).

S'ajoutent à cette sélection, des **téléphones simplifiés à l'attention des séniors, des personnes malvoyantes ou déficientes cognitives**. Ces téléphones disposent d'un clavier large avec des touches espacées, d'un large afficheur couleur très lisible et permettent de régler le volume du combiné ou d'enregistrer dix contacts prioritaires. Enfin, ils disposent d'une touche d'appels d'urgence ou sont compatibles avec des appareils auditifs (M3/M4). Ils sont présentés dans la page « Sélection handicap » et sur le site de la boutique à l'adresse : http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr ou disponibles dans les magasins Club de Bouygues Telecom. Un grand nombre de ces téléphones embarquent désormais des solutions de localisation, de navigation GPS gratuites voire de vocalisation.

Chaque amélioration technologique apportée aux téléphones mobiles ou information sur les fonctions adaptées est prise en compte lors du processus de sélection et mise à disposition des personnes en situation de handicap.

Quant aux équipements box, Bouygues Telecom a d'ores et déjà engagé des études (définition des besoins et actions à mettre en oeuvre) afin d'améliorer leur accessibilité. Par exemple, les travaux portent sur la vocalisation et l'accessibilité des menus de la Bbox ou l'***ergonomie de la télécommande.***

*Concernant les service*s de téléphonie fixe, de nombreux services sont proposés et leur accessibilité est optimisée à chaque évolution des équipements. Avec les fonctionnalités développées sur la Bbox, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent consulter le journal des appels et les appels reçus en absence sur Internet, envoyer les messages vocaux par email en format Mp3, et profiter pleinement de leurs programmes grâce au sous-titrage. Sur l'application "Espace Bbox" disponible sur smartphone et tablette (les 2 sur iOS et Androïd), il est possible d'écouter les messages déposés sur le répondeur Bbox, une fonction qui permettra aux personnes malvoyantes et aveugles de gagner en autonomie. De plus, les fonctions de vocalisation « Voice Over » sur iOS et « Talkback » sur Androïd, qui facilitent l'accès à ces devices pour les malvoyants et les aveugles, sont compatibles avec l'application « Espace Bbox ». Des projets sont développés afin qu'une expérience plus globale au travers du multidevice permette de retrouver une grande majorité des fonctionnalités du décodeur TV avec l'aide de la vocalisation déjà implantée sur ces équipements.

Enfin, pour les personnes souffrant d'une défaillance visuelle ou d'un handicap moteur, nous avons conçu la nouvelle télécommande avec la technologie de radiofréquence qui n'oblige plus à pointer la télécommande vers le décodeur TV. Elle permet de zapper entre les cloisons à une distance de quelques mètres. L'ergo rajouté est situé à gauche de la touche « 5 » afin que la prise en main soit plus rapide et intuitive.



Et en faciliter l'accès

Pour ses clients aveugles et malvoyants, Bouygues Telecom propose

- la facture en braille et caractères agrandis,
- les offres mobiles et fixes, les conditions générales de vente, le guide des services et les manuels bbox en braille,
- l'installation gratuite de solutions de vocalisation et d'agrandissement sur les mobiles compatibles (clients Bouygues Telecom et B&You), accompagnée des manuels d'utilisationen braille, caractères agrandis et sur CD audio Daisy.

Dans le cadre de son partenariat avec HandiCaPZéro, les clients de Bouygues Telecom peuvent consulter ces documents et demander à en recevoir les éditions adaptées disponibles à partir des pages du site handicapzero.org dédiées à ses offres de services (http://www.handicapzero.org/telephonie/bouygues-telecom/), en cliquant directement sur le logo HandiCaPZéro en bas à droite du site de laboutique (http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr).

La rubrique « Assistance » du site internet de Bouygues Telecom (www.assistance.bouyguestelecom.fr) permet aux clients « mobile », « Clé 3G » et clients « Bbox » (http://assistance.bbox.bouyguestelecom.fr/faq/gerer-votre-compte-bbox) :

– de consulter les modes d'emploi des téléphones mobiles ou des clés 3G+. Pour accompagner l'ensemble de ses clients, Bouygues Telecom met à disposition un site interactif de modes d'emploi des téléphones mobiles disponibles accessible directement à l'adresse : http://www.mode-d-emploi.bouyguestelecom.fr/mobiles/marques.
– un accompagnement dans la prise en main de leur téléphone grâce au site de paramétrage dédié (directement accessible à partir de l'adresse http://parametrer.bouyguestelecom.fr/Accueil ou par téléphone en appelant le Service Clients de Bouygues Telecom). Ce site permet d'accéder rapidement à des fonctions avancées du téléphone et d'optimiser son usage (réception des SMS, MMS, e-mail ou encore vérification de la couverture). Le modèle de téléphone du client est automatiquement reconnu, grâce à son numéro de téléphone, ce qui lui évite de fastidieuses recherches parmi des centaines de références (quasiment toute la gamme de téléphones vendue par Bouygues Telecom est paramétrable à distance[1]).
– d'échanger, partager des expériences et connaissances sur l'Internet Mobile et Fixe, ou trouver des informations pratiques et solutions à leurs questions parmi des réponses déjà existantes et certifiées par Bouygues Telecom grâce à la plateforme d'entraide (accessible directement sur http://www.entraide.bouyguestelecom.fr).

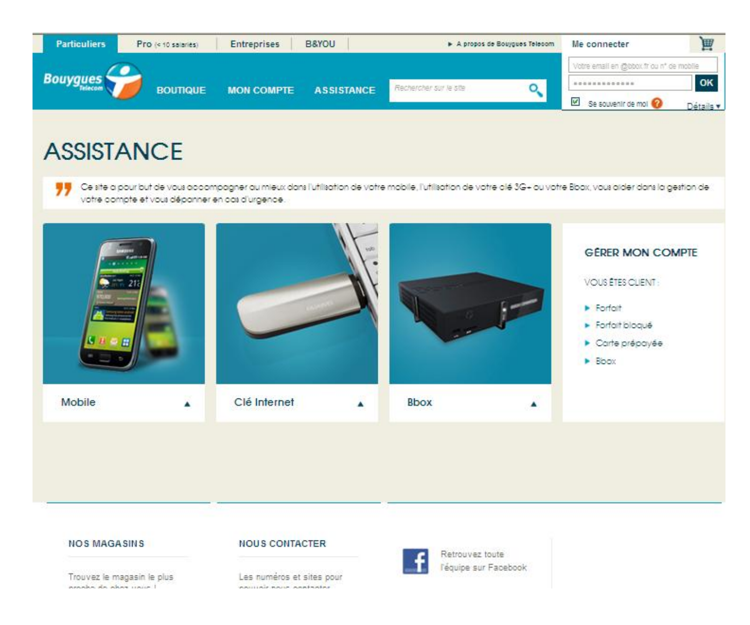


Image 1 : Image de la page « Assistance » sur bouyguestelecom.fr.

[1] Nous vous conseillons de vous informer sur la compatibilité de votre téléphone auprès d'un conseiller de clientèle.

Enfin, pour les clients ayant souscrit une offre fixe internet, le service d'installation gratuit de la Bbox, réservé initialement aux personnes qui se déclaraient handicapées au Service Clients, est étendu à tous nos clients, sur simple demande. Les équipements Bbox et leur installation ont été simplifiés autant que possible. Les équipements et documents afférents ont été testés par des personnes aveugles et malvoyantes par le biais de notre partenaire HandiCaPZéro.

A noter que depuis mars 2012, les documents (guides d'installation et d'utilisation Internet - téléphonie - télévision)[2] et descriptions physiques des équipements (boîtiers et télécommande) des Bbox ADSL et Fibre sont disponibles en braille et en ligne sur le site de HandiCaPZéro.

Proposer des offres et services adaptés

Améliorer les offres ou services

L'offre de services mobile permet au client handicapé de choisir son mode de communication : voix, écrit ou les deux. En effet, le client peut consommer son crédit ou son forfait soit en voix soit en SMS. De plus, pour s'adapter aux nouveaux usages, Bouygues Telecom a intégré dans l'ensemble de son offre (forfaits et cartes prépayées) la formule « SMS illimités 24/24 ». Le service conférence téléphonique proposé par B&You permet aux clients avec une déficience auditive ou d'élocution de communiquer facilement avec leurs proches.

Pour les clients malvoyants et aveugles, les nouvelles versions des offres de vocalisation Mobile Speak et de grossissement de caractères Mobile Magnifier sont proposées sans coûts supplémentaires en partenariat avec HandiCaPZéro, notre partenaire historique. En 2012, Bouygues Telecom a offert l'installation de 133 licences Mobile Speak et Mobile Magnifier supplémentaires à ses clients.

Favoriser l'accès aux contenus et programmes audiovisuels adaptés



Distributeurs / Chaînes	Bouygues Telecom plus d'infos Janvier 2011
TF1	
2	
3	
CANAL+	
5	
6	
arte *	
4 *	

* Constatations réalisées lors de la diffusion direct.

Bouygues Telecom s'attache à distribuer, dans son offre internet fixe, les programmes accessibles aux personnes en situation de handicap dès lors que ceux-ci sont proposés en version sous-titrée ou audio-décrite par les chaînes.

En 2012, l'effectivité de la reprise des sous-titres sourds ou malentendants a été constatée par le CSA en utilisant uniquement les capacités du décodeur sur les chaines distribuées sur le réseau ADSL de Bouygues Telecom (TF1, France2, France3, Canal+, France5, M6, Arte et France4). Leur rapport de constatation fait état de la présence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur.

Légende

Présence de sous-titres affichables en utilisant uniquement la télécommande du décodeur.

Image 2 : Constatation de la reprise des sous-titres sur les réseaux des distributeurs par le CSA en janvier 2011.

.

Proposer des solutions de protection ou maîtriser l'usage du téléphone et de la Bbox

[2] Il s'agit des trois manuels : "j'installe ma Bbox", "j'utilise ma Bbox" et "le guide T.V. Bbox" contenus dans chaque pack de bienvenue.





Image 2 : logo de l'application

Sur simple demande au Service Clients[3], sur bouyguestelecom.fr à l'adresse http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr/serenite_parents.html ou en point de vente, l'accès aux sites pouvant heurter la sensibilité des utilisateurs **depuis les réseaux GSM/EDGE/3G+ peut être verrouillé** gratuitement grâce au **Contrôle Parental**. Le contrôle parental de Bouygues Telecom s'appuie sur la solution de la société Xooloo, utilisée notamment par le ministère de l'Education nationale pour la protection des mineurs lors de leur utilisation d'internet dans les établissements scolaires. Le logiciel est téléchargeable sur le site de Bouygues Telecom à l'adresse : http://www.bouyguestelecom.fr/client/controle-parental/mobile/activation-controle-parental.htm.

L'accès aux sites sensibles du Kiosque Gallery peut également être bloqué. Il suffit d'aller sur Gallery et cliquez sur la rubrique "Protection de l'enfance" de l'info Gallery. Pour retrouver toute l'information sur les risques potentiels de certains contenus et les bons conseils pour protéger vos enfants/proches ou pour signaler tout site ou contenu illégal, se connecter sur http://www.bouyguestelecom.fr/client/protection.htm.

Bouygues Telecom met également gratuitement à disposition de ses clients un **logiciel de Contrôle Parental Internet sur la Bbox** pour protéger ses enfants ou proches lorsqu'ils sont sur Internet. La protection peut être activée selon trois typologies d'âge : enfant (accès uniquement au portail Bbox Junior), adolescent (accès à tout le web sauf une liste de sites interdits) et adulte.

Enfin, grâce au verrouillage parental automatique des chaines de TV Bbox, les parents peuvent bloquer automatiquement et gratuitement les programmes TV interdits ou déconseillés aux moins de 18 ans.

Le SPAM ou les applications malveillantes peuvent aussi constituer un danger pour les utilisateurs. L'application Sécurité permet de vérifier gratuitement si le mobile est protégé contre ces intrusions, et ainsi de profiter pleinement de son mobile en toute sérénité.

Proposer des services ou applications pratiques développés par Bouygues Telecom

Bouygues Telecom développe et propose gratuitement une quinzaine d'applications pour téléphones mobiles qui favorise l'autonomie au quotidien et simplifie l'usage de ses services.

Parmi les applications disponibles sur « Mon Espace Appli » et accessibles avec un téléphone compatible (pour plus d'informations : www.espace-appli.bouyguestelecom.fr), on peut citer :

- ***Une application pour se repérer et se déplacer facilement***

L'application « ICI INFO », première application de réalité augmentée, localise les services de son choix en fonction de leur proximité (en mode carte ou réalité augmentée). Cette application est très pratique pour les personnes à mobilité réduite ou personnes aveugles qui utilisent un téléphone compatible adapté (terminaux AndroidTM). Elle permet de trouver facilement tout ce que l'utilisateur cherche autour de lui, grâce à la géo-localisation et à l'affichage de panneaux d'information virtuels qui apparaissent sur l'écran du téléphone par-dessus l'image de son environnement réel.

[3] En appelant le 2020 pour un forfait Universal Mobile, le 634 depuis votre mobile pour la Carte Bouygues Telecom ou le 614 pour les clients forfaits.



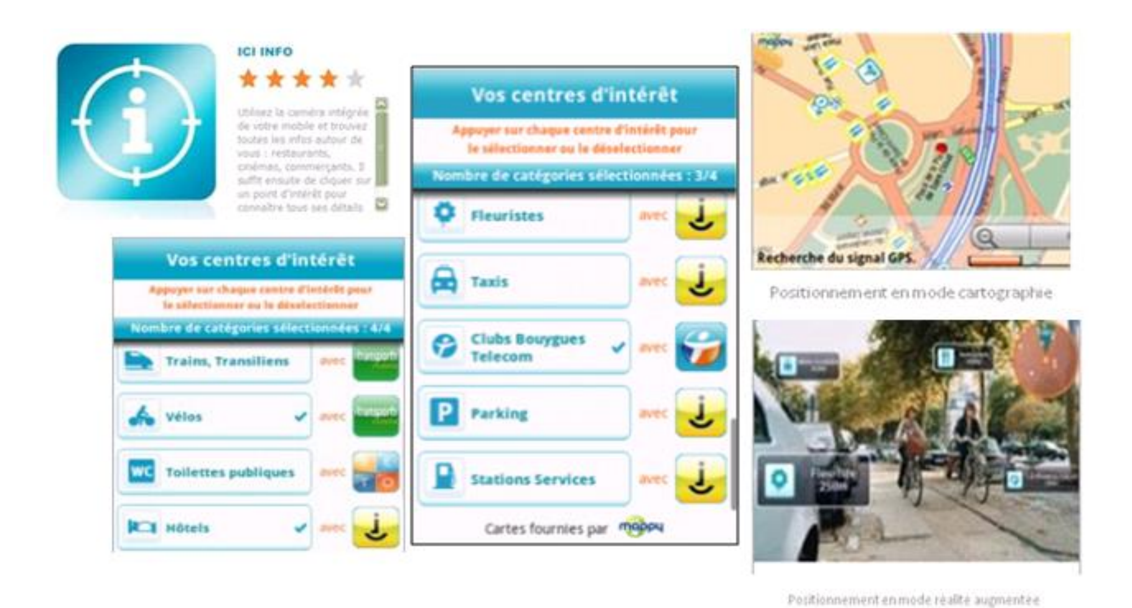


Image 3 : images de l'application « Ici Info » en mode carte ou réalité augmentée.

- ***Une application pour gérer plus facilement sa messagerie vocale :***

La messagerie vocale visuelle est un service qui vous permet de visualiser, directement depuis l'écran de votre téléphone mobile, la liste de tous vos messages vocaux. Ainsi, les personnes en situation de handicap auditif ont la possibilité d'être averties et d'avoir rapidement les informations essentielles sur les messages vocaux qui lui sont destinés.

- ***Une application pour profiter de son mobile en toute sérénité :***

L'application anti-SPAM permet de vérifier en un clic si le mobile est protégé des applications malveillantes et contre le SPAM. De cette façon, les personnes particulièrement vulnérables et notamment les personnes souffrant d'un handicap mental sont moins exposées aux risques entrainés par la réception des SPAM SMS et vocaux.

- ***Des applications mobiles et fixes***

Lancé en juin 2011 depuis le site internet mobile, la version mobile de l'Espace Client (http://m.espaceclient.bouyguestelecom.fr) permet de gérer son compte directement depuis le téléphone mobile (activer, gérer ou résilier des services mobiles), suivre sa consommation, consulter ses factures téléphoniques, consulter le FAQ Portail Mobile, obtenir des numéros pratiques, s'informer sur les services compatibles, etc.).

L'Espace Client Forfait Mobile est disponible sur tous les téléphones compatibles Internet. Il suffit de saisir «Espace Client Bouygues Telecom» depuis son navigateur. Le client est dorénavant plus autonome, de simples démarches comme le changement des coordonnées postales ou le paiement de ses factures peuvent y être effectuées.

« L'Espace Client Bbox » permet quant à lui d'accéder à la messagerie vocale et visuelle Bbox, de programmer facilement les renvois d'appels et consulter ses consommations Bbox (journal des appels téléphoniques, SMS/MMS envoyés depuis la box, ses dernières factures et la date de la prochaine facture, vidéos à la demande…). Cette application est gratuite et disponible pour tous les clients Bbox sur leurs Smartphones Androïd (Androïd Market), Apple (Apple Store) et Mon Espace Appli, quel que soit leur opérateur mobile. Le client peut également accéder aux messages du répondeur fixe, ainsi qu'à la rubrique « Mon compte » pour consulter ses informations personnelles (numéro client, par exemple).

Outre l'adaptation des factures en braille et caractères agrandis (cf. chapitre « Informer le grand public et les personnes en situation de handicap des offres et services accessibles sur des supports adaptés »), les clients mobile qui l'ont choisie reçoivent une version interactive de leur facture internet. Celle-ci a été conçue pour faciliter l'accès aux informations et rendre le client plus autonome. En effet, un accompagnement interactif lui permet de comprendre le détail de sa facture et ainsi de mieux maîtriser son budget. L'apparition d'info-bulles au passage de la souris explicite les différents items et des liens contextualisés mènent à l'assistance de l'Espace client. La durée de stockage de la Facture Internet Détaillée est allongée. En plus de la réception d'un email l'informant de la disponibilité de sa facture, le client peut désormais consulter l'historique de ses factures (de 6 à 12 mois) dans l'Espace client. Ce service gratuit s'inscrit dans la démarche d'accompagnement responsable de Bouygues Telecom envers ses clients fixe et mobile.

Proposer des services et applications pratiques en partenariat avec les éditeurs

Sur le téléphone mobile, l'univers « Mon Espace appli » propose plus de 300 applications gratuites ou payantes à télécharger. Ces applications, notées par les clients utilisateurs (1 à 5 étoiles), permettent au client Bouygues Telecom d'accéder à un ensemble de services accessibles sans se déplacer ou en situation de mobilité. Une vidéo de démonstration est disponible sur http://www.espace-appli.bouyguestelecom.fr/discover.php. Bouygues Telecom propose sur « Mon Espace Appli » :

- ***Des applications pratiques pour se situer et se déplacer :***



Image 4 : logo de l'application

Par exemple, pour compléter l'application de navigation « **ICI INFO** », **le service GPS** « Google Maps France » gratuit et illimité[4], permet de se géolocaliser et trouver des itinéraires grâce à un guidage vocal de la destination (instructions et recherche). Des vues multiples sont également proposées (modes Plans, Satellite ou encore Street View) ainsi que l'information trafic en temps réel.



Image 5 : logo de l'application

A noter le « **GPS social** » Waze enrichi d'informations générées en temps réel par les utilisateurs. Cette application gratuite, en 2D et 3D et en français permet la visualisation ou la modification de son trajet en cours ou la navigation / le guidage « flèche à flèche » en mode jour et nuit.

D'autres applications facilitent le déplacement : « **Mon Espace Appli** » propose des applications de météorologie (Météo France), d'annonces de Covoiturage.fr (Comuto), d'horaires SNCF (SNCF DIRECT), de guidage/navigation automobile ou transports en commun (plans du métro, RER et Noctilien Parisien (Métro Paris)) ou d'annuaire (PagesJaunes) :















Images 6 : logos correspondants aux applications Météo France, Comuto, SNCF DIRECT, Mappy, Métro Paris, PagesJaunes, amAze.

On peut citer également l'application « **SOS Autoroute** », application mobile dédiée à l'assistance des automobilistes en difficulté sur le principe d'une « borne d'appel d'urgence embarquée ». Développée par le groupe autoroutier APRR (Autoroutes Paris-Rhin-Rhône), cette application est gratuite et permet d'entrer en contact avec un PC de sécurité grâce à son Smartphone. « SOS Autoroute » propose également un accès direct aux informations pratiques en cas d'incident sur le réseau autoroutier.





Images 7 : capture d'écran de l'application SOS Autoroute

- ***Des services pratiques particulièrement adaptés pour faciliter le quotidien :***

[4] En France métropolitaine, avec un terminal compatible, avec une offre et une option incluant Internet et mails 24/24.

Ces applications proposent au client Bouygues Telecom des **services pratiques pour répondre à des situations de vie ou besoins particuliers**, notamment ceux des personnes en situation de handicap ou des séniors :



Image 8 : logo de l'application

L'application « **Où est mon téléphone** (where is my phone) » est une application à installer sur son Smartphone qui permet, grâce à l'envoi d'un SMS, de retrouver son mobile égaré, même si celui-ci est en mode silencieux.



Image 9 : logo de l'application

L'application « **où sont les toilettes** » est un guide interactif pour trouver les toilettes publiques les plus proches. La base de données mise à jour quotidiennement par les utilisateurs inclut **plus de 5000 toilettes**. Les cartes disponibles couvrent la France, l'Allemagne, les Etats-Unis, le Canada, l'Angleterre et l'Australie.

- L'application « **Mes réseaux sociaux** » pour rester en contact avec ses amis et proches :


Image 10 : Logos de l'application Réseaux sociaux

Proposer des applications de divertissement ou des applications culturelles « éditeurs »

- Des applications pour **s'informer sur l'actualité ou le sport** parmi lesquelles (liste non exhaustive) :



Images 11 : logos correspondants aux applications TF1NEWS, Public, BOURSIER.COM, cnt France, ZDNet.fr, News Republic, COSMOPOLITAN, GRAZIA, Le Monde.fr, GiiKS, EUROSPORT, ELLE, metro France, marie claire maison, Closer, Sport.fr.

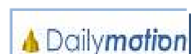
- Mais également pour **se divertir, se cultiver ou améliorer ses connaissances** avec plus de **200 jeux** (Cerebral Challenge (Gameloft), stimulation cérébrale avec le Dr Kawashima (EA), Génie cérébral (Gamezone)), **d'utilitaires** (sonneries, fonds d'écran, tests, gadgets ou appli coaching), **d'applications musique, TV et cinéma** dont (liste non exhaustive) **:**











Images 12 : logos correspondants aux applications KKO, Première, télé 7 jours, Allocine.com, Dailymotion..

- ou encore une application **pour lire des livres numériques/ebooks**. Bouygues Telecom propose (avec StoryLab) près d'**une soixantaine de livres numériques en téléchargement** via « Mon Espace Appli », accessible depuis le portail internet mobile - rubrique « Les livres numériques/ebooks ». La liste des livres est actualisée régulièrement.



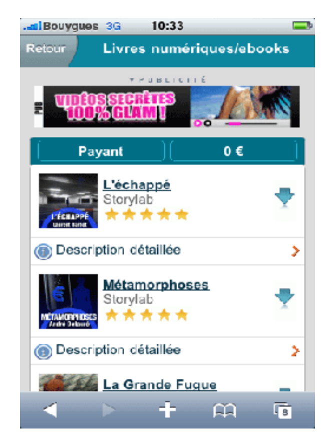


Image 13 : Copie d'écran de l'application « Livres numériques / ebooks ».

Cette rubrique offre aux clients, équipés d'un terminal Androïd, d'un iPhone ou d'une Samsung Galaxy Tab, la possibilité de télécharger des créations originales d'écrivains français contemporains, sous formats texte, audio et vidéo.

A l'inverse des produits disponibles chez les autres éditeurs, les histoires proposées sont courtes et rythmées (2 h de lecture divisées en chapitres de cinq à dix minutes) et spécifiquement écrites pour des supports numériques et la lecture en mobilité.

Informer des partenariats spécifiques pour favoriser l'autonomie dans la vie quotidienne

Bouygues Telecom poursuit ses partenariats avec des entreprises (assurance, énergie, transport, etc.) susceptibles de proposer des services adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.
Ces services ne sont, toutefois, pas proposés directement au grand public mais le sont via des partenariats spécifiques. Aussi, Bouygues Telecom travaille à l'identification et la définition des rôles et canaux appropriés à la diffusion de l'information sur l'existence de ces services auprès du grand public.

- ***Les applications Machine to Machine (M2M) / Objets communicants***

Bouygues Telecom propose des offres clé en mains « machine to machine » dans des domaines variés, comme l'énergie, le transport ou la sécurité. Le déploiement commercial de nouvelles cartes SIM permet de répondre aux nouvelles exigences industrielles du marché M2M et de proposer des services pratiques utiles aux personnes en situation de handicap. En effet, les applications M2M font communiquer des machines, fixes ou mobiles, avec un serveur central afin de collecter industriellement des informations stockées sur les machines ou de les piloter à distance. Les principaux domaines d'application sont la santé, la télégestion, la télémétrie et la télématique.

Quelques services particulièrement adaptés pour les personnes en situation de handicap :

Dans le domaine de la santé et prévention : pour améliorer le suivi médicalisé des seniors et des personnes malades. Bouygues Telecom participe au projet Bea (Bracelet Electronique pour l'Autonomie) qui est un projet de Recherche et Développement avec Atos et d'autres sociétés et laboratoires de recherche spécialisés dans le domaine des gérontechnologies. Ce projet vise à tester des nouveaux services de téléassistance innovants. Il devrait permettre d'aider des personnes vulnérables en remontant des alarmes de situation de vigilance (fugue Alzheimer, chute …) vers un centre d'assistance, à l'aide un système communicant et un réseau de capteurs (actimétrie, sudation, etc.). Dans le souci d'une démarche non-intrusive, une expérimentation est actuellement en cours avec des réseaux professionnels de santé et téléassistance pour qualifier l'ergonomie, l'acceptation et les apports concrets d'un tel système dans la vie quotidienne des personnes âgées et leurs proches. Le but est aussi d'évaluer si les gérontechnologies peuvent prolonger l'autonomie des personnes âgées.

Avec le même objectif, et en partenariat avec Vivacoeur, start-up incubée chez Bouygues Telecom Initiatives, Bouygues Telecom développe des solutions de coaching humain permettant de rester en bonne santé. Ainsi, l'état de santé d'un patient pourrait être suivi à distance avec une plateforme de services Web spécifiquement développée pour un public sénior.

D'autres solutions encore à l'état de projet sont approfondies telles qu'un système de guidage vocal pour les piétons aveugles.

Dans le domaine de la domotique :
- La télésurveillance : pour surveiller les locaux avec des systèmes de détection et déclencher éventuellement une intervention en cas d'intrusion.
Bouygues Telecom participe également à un projet mené par la société Link Care Services qui consiste à palier l'absence d'une assistance à domicile. En effet, un détecteur d'image permet de signaler une chute. Ce système de vidéo-vigilance analyse, via des caméras à 180] connectées en permanence, d'analyser les situations à risque. Un téléopérateur pourrait alors confirmer ou lever le doute grâce à l'envoi d'images en direct.

- La gestion des équipements à distance : pour surveiller ou activer en temps réel le bon fonctionnement des appareils (climatiseurs, ascenseurs).

- Ou l'énergie : pour permettre la collecte instantanée des consommations réelles. La facturation devient ainsi plus précise et plus flexible. Des solutions applicables pour l'eau, le gaz et l'électricité. Les utilisateurs peuvent ainsi suivre en temps réel le niveau des cuves et mesurer leur consommation (Shell – Butagaz par exemple).
Par exemple, Bouygues Telecom a développé en partenariat avec Ijenko (soutenu par Bouygues Telecom Initiatives) un projet pilote regroupant ces trois domaines d'application. Ce pilote exclusif est le tout premier service de contrôle de la consommation énergétique d'un foyer connecté à une box en France. Il permet en outre de piloter les objets connectés et de surveiller le domicile à distance.

Enfin, dans le domaine du commerce : une solution économique et souple pour encaisser rapidement les paiements par carte bancaire. Cette solution convient aux utilisateurs sédentaires ou mobiles. Elle est compatible avec tous les équipements agréés GIE Carte Bancaire.

- La technologie du « sans contact » : un nouveau service mobile

Aujourd'hui, les téléphones mobiles servent bien plus qu'à téléphoner. Ils remplaceront bientôt les titres de transport et les cartes de paiement grâce à une technologie devenue incontournable : le « sans contact mobile ».

Par exemple, après un test grandeur nature mené depuis juin 2010 à Nice, Bouygues Telecom, précurseur dans le domaine étend, avec les membres de l'AFSCM[5], l'usage du service Cityzi.

Depuis mi-janvier 2011, huit grandes villes ont suivi l'exemple de Nice pour favoriser la démocratisation du « sans contact » : Bordeaux, Caen, Lille, Marseille, Paris, Rennes, Strasbourg et Toulouse. Les clients qui s'équipent ont accès à des services du quotidien, via leur mobile, tels que :

- le paiement, chez les commerçants équipés de lecteurs Cityzi ;
- les transports publics, avec l'achat à distance du titre de transport et sa validation grâce aux lecteurs sans contact ainsi que l'accès aux horaires en temps réel ;
- des coupons de réduction des enseignes partenaires grâce à la dématérialisation des cartes de fidélité dans le mobile ;
- la possibilité d'interagir avec l'environnement urbain en passant son mobile sur les cibles Cityzi (informations touristiques, publicité à la demande…).

Hébergées dans la carte Sim Cityzi, les applications permettant d'y accéder peuvent être téléchargées et mises à jour à distance. Par ailleurs, la puce garantit non seulement la sécurité et la confidentialité des données mais aussi la portabilité des services en cas de changement de mobile.

[5] Association française du sans contact mobile.







Images 14 : page internet Mobile – démonstration des services Cityzi – Focus Lignes d'Azur

Au-delà des services Cityzi, l'intégration du « sans contact » dans le téléphone mobile offre une large palette de possibilités : billet électronique, lecture d'affiches intelligentes ou le paiement mobile.

- une application pratique pour lire un flashcode en mobilité ou sans se déplacer

Bouygues Telecom participe sous l'égide de l'Association française du multimédia mobile (AFMM)14, à une solution multi-opérateurs : flashcode. De nombreuses entreprises et collectivités y ont dorénavant recours notamment dans les domaines de la presse et de l'édition, de la publicité, de l'information aux citoyens et aux usagers (Mercedes, Nike, RATP, Mairie de Toulouse, Le Figaro, Coca Cola, Celio, Hersant Media, Robert Laffont, Orange, SFR, Bouygues Telecom…).

Flashcode permet d'accéder très rapidement à du contenu multimédia (vidéos / musiques / photos / informations) sur un site Internet depuis un téléphone mobile à partir d'objets du quotidien : des magazines, des livres, des publicités, du mobilier urbain, etc. Simple, direct, rapide et innovant, et particulièrement adaptés aux personnes ayant des problèmes de préhension, flashcode réduit le nombre de clics pour accéder à des services ou à des contenus de l'Internet mobile.

Des lecteurs flashcode sont disponibles sur les Smartphones compatibles. Le site grand public de L'AFMM, www.flashcode.fr, explique simplement ce qu'est un flashcode, comment télécharger un lecteur (sur un Smartphone Androïd ou IPhone) et flasher un code.

QUELS SONT LES **INTERETS** DU FLASHCODE

EN % | BASE : 803

SUR DES PRODUITS
QUE VOUS ACHETEZ POUR AVOIR PLUS D'INFORMATION SUR SON ORIGINE, SON UTILISATION *(EX : DES RECETTES DE CUISINE, DES PROMOTIONS ASSOCIÉES…)*
72%

SUR DES MAGAZINES OU DANS LA PRESSE, POUR EN SAVOIR PLUS SUR UN PRODUIT / UN SERVICE QUI VOUS INTÉRESSE
69%

DANS DES VISITES OU EXPOSITIONS CULTURELLES POUR AVOIR PLUS D'INFORMATIONS SUR CE QUE VOUS VISITEZ
66%



À DES ARRÊTS DE BUS OU DE MÉTRO, POUR CONNAÎTRE L'HEURE DU PROCHAIN PASSAGE
65%





SUR DES AFFICHES DANS LA RUE
POUR EN SAVOIR PLUS SUR UN SPECTACLE / UNE EXPOSITION
65%

Image 15 : source TNS Sofres – Top/COM/11/consumer « marketing mobile …déjà une réalité ? »